

**Описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла
программного обеспечения
мобильной продажи
электронных железнодорожных билетов
на поезда дальнего следования
"Мобильный кассир"**

Оглавление

Введение	3
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
Техническая поддержка пользователей	3
Проведение модернизации и доработки ПО.....	6
Информация о персонале, необходимом для выполнения функций технического сопровождения и модернизации ПО	7
Контактная информация	7

Введение

Документ предназначен для описания процессов АО «ТРАНСИНФОСЕТЬ» в части обеспечения поддержания жизненного цикла программного обеспечения мобильной продажи электронных железнодорожных билетов на поезда дальнего следования "Мобильный кассир", в том числе устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствования программного обеспечения, а также информации о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения мобильной продажи электронных железнодорожных билетов на поезда дальнего следования "Мобильный кассир" (далее - ПО) осуществляется за счет сопровождения ПО, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- техническая поддержка пользователей;
- проведение модернизации и доработки ПО;

Техническая поддержка пользователей

В целях обеспечения качества оказываемых клиентам услуг, АО «ТРАНСИНФОСЕТЬ» предоставляет своим клиентам круглосуточную службу технической поддержки, которая принимает обращения как по телефону, так и посредством электронной почты и мессенджеров.

Специалисты службы технической поддержки оказывают пользователям консультации по вопросам функционирования и эксплуатации ПО, а также помогают в решении технических проблем, связанных с неисправностями в ПО.

Все запросы, поступающие в службу технической поддержки, регистрируются в специализированном программном обеспечении, с обязательным присвоением уникального номера входящей заявки. Форма регистрации заявки содержит описание сбойной ситуации, время и дату обращения, приоритет и прочие служебные поля необходимые для обеспечения процесса управления жизненным циклом обращения.

В случае невозможности решения обращения пользователя силами специалистов технической поддержки (1-я линия), обращение передается специалистам 2-й и/или 3-й линий поддержки доступным в рабочее время.

ПО «Мобильный кассир» имеет возможность логирования событий на используемом устройстве. В случае необходимости анализа и разбора сбойных ситуаций с привлечением специалистов 2-й и 3-й линий поддержки, последние имеют возможность получать файлы записей событий с устройств и анализировать их.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

№	Вид услуги	Описание услуги	Режим оказания услуг
1	Консультация пользователей (первая линия)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ предоставление консультаций по вопросам работы и причинам отказа ПО ✓ выдача рекомендаций по настройкам оборудования и ПО; ✓ анализ действий, выполняемых пользователями в случае невозможности выполнения требуемой операции, оказание помощи в ее выполнении. 	По факту обращения представителей Заказчика за консультацией в режиме 24/7
2	Консультация пользователей по вопросам, требующим привлечения разработчиков ПО (вторая линия)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ решение вопросов восстановления работоспособности, помощь пользователям по выполнению требуемой операции консультационного характера, не входящих в компетенцию первой линии поддержки; ✓ оказание консультаций по технологии работы с АСУ «Экспресс-3», вопросам применения ККТ, безналичной оплаты; ✓ анализ ошибок пользователей и выдача рекомендаций по их исключению; ✓ оказание консультаций специалистам филиалов по настройке ПО 	По факту обращения представителей Заказчика за консультацией в рабочие дни с 9:00 до 18:00 московского времени
3	Адаптация (настройка) ПО	<p>Адаптация (настройка) ПО в связи с изменениями:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ в АСУ «Экспресс-3»; ✓ правил перевозок или технологии обслуживания пассажиров; ✓ технологии оформления проездных и перевозочных документов; ✓ законодательства в области эксплуатации ККТ; ✓ настроек процессингового центра банка; ✓ потребностей заказчика в части улучшения условий работы пользователей, ✓ в иных случаях, требующих выполнения работ по адаптации (настройке) ПО для сохранения текущей функциональности. 	На основании заявки

4	Устранение сбоев в работе	<ul style="list-style-type: none"> ✓ анализ сбойных ситуаций в работе; ✓ диагностика причины неработоспособности ПО; ✓ устранение выявленных ошибок; ✓ восстановление работоспособности ПО путем дистанционного взаимодействия с пользователями; 	На основании обращения
5	Поддержка сервера обновлений	<ul style="list-style-type: none"> ✓ размещение на сервере обновлений актуальных версий ПО; ✓ информирование Заказчика о размещении новых и/или исправленных версий ПО по мере их выпуска и обеспечение информацией об основных изменениях и его новых возможностях; ✓ выполнение корректировки и выгрузка на сервер обновлений справочника товаров и услуг; ✓ загрузка тарифных таблиц для продажи электронных билетов при отсутствии связи с АСУ «Экспресс-3», выгруженных перевозчиком из АСУ «Экспресс-3», на сервер обновлений; ✓ размещение тарифных таблиц для определения стоимости перевозки багажа и грузобагажа. 	На основании заявки
6	Актуализация инструктивной и технической документации	Проведение актуализации инструктивной и технической документации ПО	На основании заявки

Приоритет обращения определяется специалистом службы технической поддержки в процессе регистрации обращения, исходя из бизнес-процесса, по которому поступило обращение от пользователя, и характера обращения.

Нормативное время выполнения заявок в зависимости от приоритета и требуемый уровень сервиса (SLA) представлены в следующей таблице:

№	Приоритет	Нормативное время выполнения обращения	Доля просроченных заявок	Виды заявок/обращений
1	Критический	Не более 4 рабочих часов	Не более 20%	№1, 5.
2	Высокий	Не более 12 рабочих часов	Не более 20%	№ 4. Неисправности, затрагивающие основной функционал программного обеспечения и приводящие к невозможности и/или некорректности

				выполнения одной из основных бизнес-функций.
3	Средний	Не более 16 рабочих часов	Не более 20%	№ 2
4	Низкий	Не более 40 рабочих часов	Не более 20%	№ 4. Неисправности, затрагивающие вспомогательные операции и не приводящие к неработоспособности основного функционала программного обеспечения.
5	Фоновый	По согласованию	—	№ 3, 6

Проведение модернизации и доработки ПО

АО «ТРАНСИНФОСЕТЬ» развивает ПО «Мобильный кассир» в соответствии с собственной дорожной картой для ПО. Новые версии ПО могут включать оптимизацию работы ПО, исправление выявленных ошибок, улучшенный пользовательский интерфейс, а также новые функциональные возможности.

В рамках технического сопровождения ПО пользователям предоставляются новые версии ПО, а также регулярные обновления справочников и баз данных, используемых в процессе эксплуатации ПО и не входящих в состав ПО.

Процесс модернизации и доработки ПО позволяет решать следующие задачи:

- выявление ошибок в функционировании ПО;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО;
- прием заявок на внесение изменений и дополнений в ПО;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация ПО по заявкам пользователей;
- модернизация ПО в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- предоставление новых версий ПО, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обновление эксплуатационной документации;

Информация о персонале, необходимом для выполнения функций технического сопровождения и модернизации ПО

Техническое сопровождение ПО состоит из 3-х линий поддержки. 1-ю линию поддержки обеспечивают специалисты круглосуточной службы технической поддержки. 2-я линия поддержки доступна в рабочее время и представлена специалистами, понимающими принципы, методику и архитектуру работы ПО. 3-я линия поддержки, доступная в рабочее время, оказывается высококвалифицированными техническими специалистами, разработчиками ПО и системными администраторами.

Модернизация и доработки ПО выполняются командой разработчиков в соответствии с дорожной картой развития ПО.

Актуализация справочной информации и информации в базах данных осуществляется менеджером проектом.

ИТ-директор отвечает за определение методики разработки ПО и руководство командой разработчиков.

Определение дорожной карты развития продукта осуществляется ИТ-директором и утверждается Генеральным директором.

Контактная информация

Служба технической поддержки принимает заявки по следующим каналам обращений:

- Адрес электронной почты: support@tsi.ru
- Мобильный телефон дежурного инженера: +7 926 009 53 75
- Мессенджеры: +7 926 009 53 75
- Многоканальный тел: 8 (495) 276 08 85